

Universidad Católica de Santa María
Escuela de Postgrado
Maestría en Salud Ocupacional y del Medio
Ambiente



**RELACIÓN ENTRE ESTRÉS LABORAL Y ANSIEDAD EN TRABAJADORES DE LA
EMPRESA PRIVADA DE VENTA AL POR MENOR DE PRODUCTO
FARMACÉUTICOS Y MÉDICOS, AREQUIPA, 2022**

Tesis presentada por la bachiller:

Tintaya Tito, Gabriela Evelyn

Para optar al Grado Académico de:

Maestro en Salud Ocupacional y

Medio Ambiente

Asesor:

Dr. Azalgara Lazo, Patricio Gonzalo

Arequipa-Perú

2023

UCSM-ERP

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA
ESCUELA DE POSTGRADO
DICTAMEN APROBACIÓN DE BORRADOR DE TESIS

Arequipa, 02 de Abril del 2023

Dictamen: 007733-C-EPG-2023

Visto el borrador del expediente 007733, presentado por:

2020002912 - TINTAYA TITO GABRIELA EVELYN

Titulado:

**RELACIÓN ENTRE ESTRÉS LABORAL Y ANSIEDAD EN TRABAJADORES DE LA EMPRESA
PRIVADA DE VENTA AL POR MENOR DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS Y MÉDICOS, AREQUIPA
2022**

Nuestro dictamen es:

APROBADO

**29396321 - RAMOS VERA FANY CIRALENA
DICTAMINADOR**



**29522578 - CALDERON RONDON BERTHING SERAFIN
DICTAMINADOR**



**29517665 - SUAREZ ANGLES OTTO OLIVEROS
DICTAMINADOR**

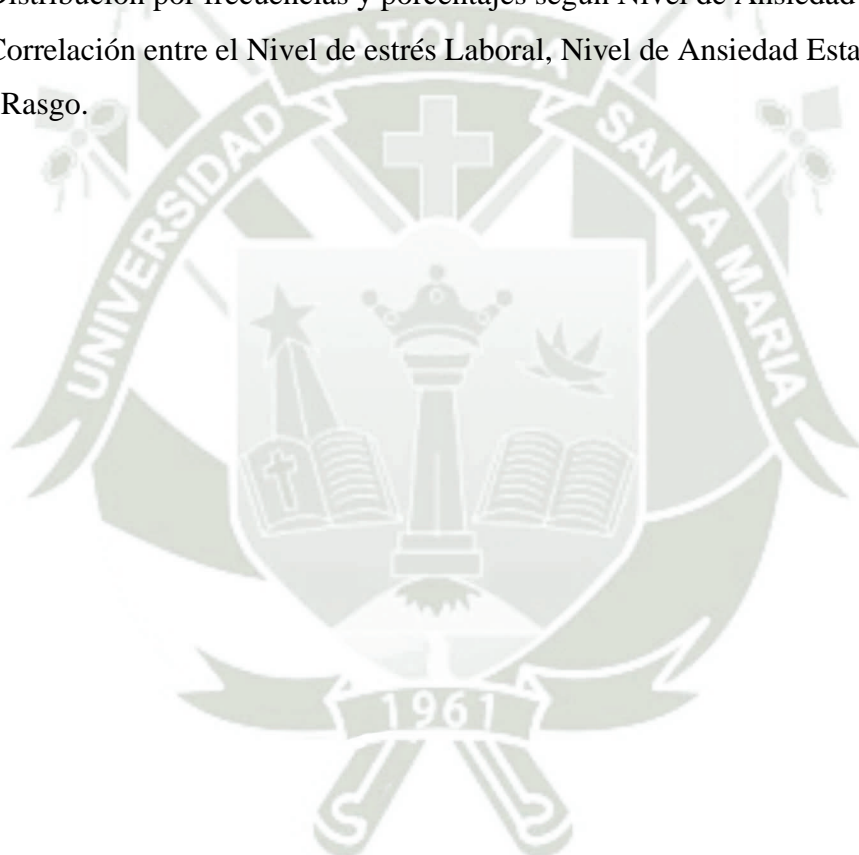


ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE TABLAS	
ÍNDICE DE FIGURAS	
RESUMEN	
ABSTRACT	
INTRODUCCIÓN	2
HIPÓTESIS	3
OBJETIVOS	4
Objetivo General	4
Objetivos Específicos	4
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	5
1. Marco conceptual	5
2. Análisis de antecedentes investigativos	10
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	15
2.1. Tipo y nivel de investigación	15
2.2. Técnicas e instrumentos	15
2.3. Cuadro de Coherencias	15
2.4. Campo de verificación	17
2.5. Estrategia de recolección de datos	18
2.6. Recursos	18
2.7. Validación del Instrumento	19
CAPÍTULO III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	21
3.1. RESULTADOS	21
3.2. DISCUSIÓN.	29
BIBLIOGRAFÍA	32
ANEXOS	
Anexo 1. Consentimiento Informado	
Anexo 2. Descripción del instrumento Estrés Laboral OIT/OMS	
Anexo N° 3. Cuestionario de Estrés Laboral OIT/OMS	
Anexo 4. Inventario de Ansiedad Estado-Rasgo	
Anexo 5. Cuestionario de Ansiedad Estado-Rasgo (STAI)	
Anexo 6. Escala de Ansiedad	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Distribución por frecuencia y porcentaje según la edad de los encuestados.	21
Tabla 2. Distribución por frecuencia y porcentaje según el sexo de los encuestados.	22
Tabla 3. Distribución por frecuencia y porcentaje según el grado de instrucción de los encuestados.	23
Tabla 4. Distribución por frecuencia y porcentajes según el estado civil.	24
Tabla 5. Distribución por frecuencias y porcentajes según el Nivel de estrés Laboral.	25
Tabla 6. Distribución por frecuencias y porcentajes según Nivel de Ansiedad Estado.	26
Tabla 7. Distribución por frecuencias y porcentajes según Nivel de Ansiedad Rasgo.	27
Tabla 8. Correlación entre el Nivel de estrés Laboral, Nivel de Ansiedad Estado y el Nivel de Ansiedad Rasgo.	28



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Distribución porcentual por edad de los encuestados.	23
Figura 2. Distribución porcentual por sexo de los encuestados.	24
Figura 3. Distribución porcentual por Grado de instrucción de los encuestados.	25
Figura 4. Distribución porcentual según estado el estado civil.	26
Figura 5. Distribución por porcentajes según el Nivel de estrés Laboral.	27
Figura 6. Distribución por porcentajes según Nivel de Ansiedad Estado.	28
Figura 7. Distribución porcentual según el Nivel de Ansiedad Rasgo.	30



RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo principal establecer la relación entre el nivel de estrés laboral y el nivel de ansiedad en trabajadores de una empresa privada de ventas al por menor de productos farmacéuticos y médicos en comercios especializados de la ciudad de Arequipa. Metodológicamente, la investigación fue de tipo de campo y de nivel descriptivo relacional, con corte transversal. Se aplicó la técnica del cuestionario. Para evaluar la variable de estrés laboral, se utilizó como instrumento el Cuestionario OIT/OMS y para evaluar la variable ansiedad, el cuestionario de Ansiedad Estado-Rasgo (STAI). Asimismo, se empleó una ficha de recopilación para registrar datos demográficos. La temporalidad estuvo comprendida de octubre a noviembre de 2022, se encuestó a un total 74 trabajadores. Los resultados exhiben un nivel de estrés predominantemente bajo e intermedio, con un 45.9% y 31.1%, respectivamente; la sumatoria del nivel estrés alto y muy alto nivel de estrés se ubica en un 23%. Igualmente, se encontró un nivel de ansiedad estado mayoritariamente moderado en el 31.1% de trabajadores y alto, en el 45.9%, siendo el nivel de ansiedad rasgo moderado de 23.0% y alto, de 37.8%. Además, aplicando la prueba estadística de prueba Rho de Spearman, se halló correlación de 0.792 entre el nivel de estrés laboral y el nivel de Ansiedad Estado; mientras que entre el nivel de estrés laboral y el nivel de Ansiedad Rasgos los resultados revelan una correlación de 0.794. Se concluye que existe una relación positiva significativa entre el estrés laboral y el nivel de ansiedad estado y rasgo de los trabajadores.

Palabras clave: Estrés, estrés laboral, ansiedad.

ABSTRACT

The main objective of this investigation was to establish the relationship between the level of work stress and the level of anxiety in workers of a private company that sells pharmaceutical and medical products in specialized stores in the city of Arequipa. Methodologically, the research was of the field type and relational descriptive level, with a cross section. The questionnaire technique was applied. To evaluate the work stress variable, the OIT/WHO Questionnaire was used as an instrument and to evaluate the anxiety variable, the State-Trait Anxiety Questionnaire (STAI). Likewise, a collection form was used to record demographic data. The temporality was from October to November 2022, a total of 74 workers were surveyed. The results show a predominantly low and intermediate level of stress with 45.9% and 31.1%, respectively; the sum of stress level and high stress level is 23%. Likewise, a mostly moderate level of anxiety was found in 31.1% of workers and high, in 45.9%, with the level of trait anxiety being moderate at 23.0% and high at 37.8%. In addition, applying the statistical test of Spearman's Rho test, a correlation of 0.792 was found between the level of work stress and the level of State Anxiety; while between the level of work stress and the level of Trait Anxiety the results reveal a correlation of 0.794. It is concluded that there is a significant positive relationship between job stress and the level of state and trait anxiety of workers.

Key words: Stress, work stress, anxiety.

INTRODUCCIÓN

Al hablar de estrés laboral, según la OMS¹ se hace referencia a un modelo de respuestas emocionales, cognitivas, conductuales y fisiológicas, a los elementos contrarios y perjudiciales del ambiente de trabajo, la organización del mismo y el entorno laboral. Significa, entonces, que el estrés laboral puede tener una serie de efectos sobre la salud, incluidos los trastornos mentales y del comportamiento, como la extenuación y la ansiedad.

En este sentido, manifestaciones como la ansiedad se constituyen en la respuesta natural del organismo al estrés. Es una sensación de temor o aprensión acerca de lo que está por ocurrir, lo cual puede hacer que algunas personas se sientan temerosas y nerviosas. El trastorno de ansiedad suele involucrar una impresión tenaz de pavor, que puede interferir con la vida diaria. Al respecto, la OPS–OMS² indican que la ansiedad se diferencia de la preocupación, ya que esta última se caracteriza por la sensación de angustia por situaciones concretas y poco tiempo; en cambio, la ansiedad tiene un periodo de duración de meses, a años, por lo cual limita a la persona en su vida cotidiana, especialmente en el trabajo.

Desde esta perspectiva, se espera que las personas exhiban un adecuado estado de salud mental que les permita estar conscientes de sus propias capacidades, que puedan afrontar las tensiones normales de la vida diaria y que además logren trabajar de forma productiva y fructífera y contribuyan con su comunidad.

Sin embargo, revelan la OMS¹ y la OPS-OMS² que hay elementos determinados de la personalidad y psicológicos que ocasionan que un individuo resulte más frágil a los desórdenes mentales. Asimismo, los problemas mentales también poseen orígenes de tipo biológico, adheridos a de componentes genéticos o de alteraciones bioquímicas cerebrales. Dentro de estos desórdenes, se encuentra la ansiedad, la cual se presenta muy frecuentemente, caracterizado porque la persona exhibe tristeza, sensación de nerviosismo, agitación o tensión, trastornos del sueño o del apetito, la cual tiene una connotación negativa, y riesgo para la salud del trabajador. Esto se refleja no solamente errores, sino en accidentes laborales; además, se puede desarrollar estrés laboral y enfermedades que pueden llevar a la muerte.

Por lo tanto, se considera al estrés laboral como un factor importante dentro del desarrollo de las patologías en los trabajadores; es, además, el vinculado de reacciones conductuales, psicológicas, y emocionales que se provoca cuando a la persona le corresponde afrontar exigencias procedentes de su interacción y ante las cuales su facultad de contrarresto es exigua, ocasionando un desequilibrio que trastorna su bienestar y salud. Cabe señalar, que en todo proceso investigativo se busca presentar la solución a un problema o dar respuesta a un hecho

que ignoramos de modo sistemático. En este sentido, se formaliza esta investigación producto de la indagación de la investigadora, sobre la necesidad de conocer, ampliar y comprender la esencia de los elementos condicionantes del estrés y la ansiedad en ambientes laborales.

En este sentido, la empresa privada de ventas al por menor de productos farmacéuticos y médicos en comercios especializados, ubicada en Arequipa, es una empresa especializada en el almacenamiento, transporte y la entrega de productos farmacéuticos, equipos hospitalarios y bienes de consumo de laboratorios, conformada aproximadamente por 80 trabajadores, en un primer abordaje con la gerencia de recursos humanos, se ha determinado los siguientes eventos disminución progresiva en el desempeño laboral, aumento de tensiones en la relación entre los compañeros de trabajo, baja calidad del trabajo y del producto, relaciones problemáticas con los superiores.

El personal de salud ocupacional de la empresa, refiere que los trabajadores indican que estas situaciones estresantes se trasladan a la vida personal, es así que manifiestan padecer insomnio, presentar problemas conyugales y con la familia en general, miedo y angustias persistentes. En diálogo con algunos trabajadores, la investigadora se percató de cierta fobia de regresar al lugar de trabajo.

Sin embargo, estos hallazgos son inconsistentes y no concluyentes, por lo que se requiere una descripción minuciosa del estrés laboral y ansiedad en trabajadores de la empresa privada de ventas al por menor de productos farmacéuticos y médicos en comercios especializados, Arequipa, para así obtener datos basados en la evidencia científica que contribuyan a tomar medidas de corrección oportunas que propicien un clima laboral favorable, salud integral de los trabajadores y una producción óptima de la empresa.

Por lo tanto, esta investigación plantea estudiar la relación entre el estrés laboral y la ansiedad en trabajadores de la Empresa privada de venta al por menor de productos farmacéuticos y médicos, cosméticos y artículos de tocador en comercios especializados, Arequipa.

HIPÓTESIS

Dado que el estrés laboral representa un conglomerado de reacciones emocionales, psicológicas, cognitivas y conductuales que se hacen cada vez frecuentes en nuestra sociedad, fundamentalmente porque muchas veces las condiciones laborales ejercen una excesiva presión sobre el personal; y la ansiedad es la respuesta al estrés laboral crónico, lo cual afecta integralmente a los trabajadores.

Es probable que, concorra una relación significativa entre el nivel de estrés laboral y la ansiedad en los trabajadores de la Empresa privada de venta al por menor de productos farmacéuticos y médicos, ubicada en Arequipa.

OBJETIVOS

Objetivo General

- Establecer la relación entre el nivel de estrés laboral y el nivel de ansiedad en trabajadores de la Empresa privada de venta al por menor de productos farmacéuticos y médicos, Arequipa, 2022.

Objetivos Específicos

- Determinar el nivel de Estrés Laboral en trabajadores de la Empresa privada de venta al por menor de productos farmacéuticos y médicos, Arequipa, 2022.
- Determinar el nivel de Ansiedad en trabajadores la Empresa privada de venta al por menor de productos farmacéuticos y médicos, Arequipa, 2022.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1. Marco conceptual

1.1. Estrés Laboral

Según Chiang et al.³ “el estrés como un síntoma personal de adaptación, y se concibe como una respuesta del organismo ante una situación estresante”.

Por su parte, Bada et al.⁴ señala que “el estrés laboral se caracteriza por la presencia de tres componentes clave: despersonalización, agotamiento emocional y realización personal. El estrés laboral tiene resultados económicos dentro de la organización porque posibilita la aparición de problemas de austeridad y productividad de los trabajadores”.

Al respecto, la OMS¹ y la OMS-OPS² revelan que “los trastornos afectivos y de ansiedad presentan una tasa de categorizada como grave a moderada, de hecho, la mediana es de 73,5% en la Región de las Américas, 47,2% en América del Norte y 77,9% en América Latina y el Caribe” (ALC).

Al considerar lo planteado por Patlán⁵:

Se puede señalar que el estrés laboral, representa una amenaza para la salud mental, que además puede generar enfermedades ocupacionales y accidentes laborales. El estrés laboral es un riesgo que puede poner en peligro la salud de los trabajadores, así como el buen funcionamiento de las organizaciones. Las condiciones de trabajo estresantes pueden interferir con la capacidad del empleado para trabajar con seguridad, lo que contribuye a generar lesiones y enfermedades en el trabajo.

El conjunto de reacciones desfavorables que impactan negativamente en el bienestar físico y mental del trabajador se conoce como estrés laboral. Estas reacciones generalmente provienen de la incapacidad de una persona para reaccionar ante presiones excesivas que pueden surgir de sus propios trabajos o del entorno laboral en su conjunto. Esta incapacidad se refiere a la creencia de que uno no puede superar tales presiones y, como resultado, evita reacciones positivas. De manera similar, estas respuestas dependerán de cómo cada individuo perciba su trabajo, lo que significa que cada persona reaccionará de manera diferente ante la misma

situación.

Si bien no se puede atribuir únicamente a las situaciones específicas del espacio de trabajo por el fenómeno del estrés, esta es una de las esferas principales de la actividad humana y uno de los contextos clave a considerar al investigar el estrés psicosocial y su relación con la salud. No importa el tamaño de la empresa, la naturaleza de sus operaciones, el tipo de contrato o relación laboral, el estrés puede surgir en cualquier sitio y afectar a cualquier empleado.

Asimismo, Suárez et al.⁶ manifiestan que el estrés laboral se entiende como un conjunto de factores o sustancias estresantes que están asociadas de forma directa con el trabajo, siendo un estado patológico clínicamente significativo provocado por las condiciones normales de trabajo de la persona, que afectan tanto su estado físico como psicológico, por lo que, naturalmente, consideran tanto su propio bienestar como su productividad.

Existen varios factores que pueden provocar estrés laboral, incluidas las demandas laborales excesivas, presión para completar las tareas a tiempo y el incumplimiento de los objetivos establecidos. De acuerdo con Rodríguez et al.⁷ “el inicio del estrés laboral ocurre cuando un empleado comienza a experimentar experiencias negativas relacionadas con el lugar de trabajo debido a la intensidad de las demandas laborales o por problemas de gestión organizacional”.

La prevención, diagnóstico y tratamiento de problemas de salud mental en la esfera laboral no son tareas sencillas, debido a que tienen una naturaleza multifacética e involucran componentes personales, organizacionales y sociales. A esta complicación se suma el estigma asociado a la patología mental, que contribuye a que menos de un tercio de los sujetos con perturbaciones mentales (en la población general) reciban atención médica. Por lo tanto, es necesario abordar el estrés laboral desde un enfoque multidisciplinario, incluyendo aportes de la medicina del trabajo, medicina familiar, medicina comunitaria, trabajo social, psiquiatría, enfermería, psicología, sociología, entre otros.

1.1.1. Factores estresantes

Básicamente, Pelit et al.⁸ señalan que el origen del estrés laboral se relaciona con los siguientes factores condicionantes:

- Pérdida de control sobre actividades laborales
- Sobrecarga laboral
- Falta de cordialidad en el ambiente laboral
- Asignaciones injustas de carga laboral y ascensos
- Falta de recompensas

De acuerdo con Ramos et al.⁹ “los factores ambientales o situacionales que hacen que los empleados experimenten un estado emocional, dando lugar a la experiencia de estrés, se conocen como fuentes de estrés”. Estas fuentes de estrés en el sitio de trabajo pueden variar según la perspectiva del estudio, ya que algunos estudios han analizado el estrés es del punto de vista de un trabajador de forma individual, mientras que otros lo han hecho desde la perspectiva de un grupo. Según Osipow et al.¹⁰ algunos de los factores inductores de estrés que se han identificado incluyen los factores intrínsecos del trabajo, el rol del gerente, las relaciones interpersonales, la carrera y el logro, la estructura organizacional, el clima y la interfaz hogar/trabajo.

En este marco, cabe destacar que es el clima organizacional, el que afecta el comportamiento de los empleados; la estructura organizacional que determina dónde se ubica un empleado dentro de una organización; el espacio organizacional que determina el medio en el que un empleado despliega sus actividades laborales; la tecnología que sirve de herramienta a un empleado para el cometido de sus funciones, y el líder que será responsable de la gestión del equipo, siendo todos ellos factores que influyen en la generación de estrés dentro del espacio laboral.

1.1.2. Desencadenantes de estrés laboral

Producto de su vínculo con la productividad, el bienestar y la salud, se reconoce ampliamente que los factores psicosociales tienen un impacto adverso en la salud ocupacional. Un aspecto desfavorable que ha sido manifiestamente reconocido es el estrés laboral, que es un factor de riesgo con efectos perjudiciales para la salud de las personas.

Al respecto, Yang et al.¹¹ establecen que:

Las inapropiadas condiciones laborales, los entornos de trabajo inseguros, las jornadas laborales más largas y los lugares de trabajo inadecuados tienen un impacto negativo en los comportamientos relacionados con la salud de los empleados. No obstante, el apoyo de los compañeros de trabajo tiene un impacto positivo directo en el estrés laboral, y el apoyo del equipo de liderazgo también marca una diferencia positiva.

Entonces, los principales factores estresantes en un lugar de trabajo son los nexos

interpersonales perturbadores entre compañeros de trabajo y entre empleadores y empleados. Finalmente, Hammer et al.¹² afirman que:

Es fundamental entender que una intervención enfocada en mejorar la capacidad del supervisor o líder y establecer un proceso de equipo efectivo para la resolución de problemas necesita ser cuidadosamente planificado, con el objetivo de mejorar la salud de los empleados y tener efectos positivos en la seguridad de los trabajadores, así como en su salud psicológica y, por ende, de bienestar físico.

1.2. Ansiedad

Según la OMS¹ Es precisada como una perturbación neurológica y subjetiva, que aparece como mecanismo de respuesta a circunstancias incesantes de estrés o una posible reacción de alarma en la que la persona entra en una fase de defensa, ante escenarios de temor permanentes. La ansiedad ha sido entendida como una condición emocional y física, transitoria, un menoscabo en la personalidad y una explicación para un proceder.

En tal sentido, según OPS-OMS²

Los trastornos mentales y de conducta se presentan en cualquier momento de la vida en aproximadamente el 10% de la población adulta del mundo y Ansiedad representan el segundo trastorno más discapacitante en la región de las Américas.

En Perú, según OPS-OMS² manifiesta que las perturbaciones habituales (ansiedad, depresión, autolesiones y trastorno somatoforme) figuran el 38% de la carga, los dolores de cabeza el 23%, los problemas por consumo de sustancias el 16% (10% debido al alcohol) y las patologías mentales graves (esquizofrenia y trastorno bipolar) cerca del 10%, los datos informan sobre la fuerte carga de ansiedad presente en jóvenes y adultos en el Perú, lo cual afecta considerablemente el desarrollo integral de estos individuos.

La última encuesta realizada por la Asociación de Trastornos de Ansiedad de América, destacó cómo el estrés y la ansiedad pueden estar relacionados con el entorno laboral. Los hallazgos de esta encuesta mostraron que la ansiedad en el trabajo podría influir en el desempeño laboral, las relaciones con los colegas, la calidad del trabajo y las relaciones con los supervisores. Además, el lugar de trabajo podría afectar la ansiedad a través de la presión sobre los plazos, las relaciones interpersonales y el trato con cuestiones o problemas que puedan surgir durante el

desempeño de las actividades laborales.

Los síntomas de ansiedad incluyen una respuesta fisiológica, conductual y cognitiva que se caracteriza por un período extendido de alerta y activación. Hay casi tantas precisiones como marcos teóricos que los concuerdan, por lo que todas las teorías coinciden en que es un acontecimiento emocionalmente complejo, adaptable y ampliamente dimensional.

1.2.1. Ansiedad-estado

La ansiedad-estado, según Cruz et al.¹³ se puntualiza como un estado emocional temporal diferenciado por ser conscientemente percibido, sentimientos subjetivos y aprensión, además de pensamientos negativos, y que tiene un grado alto de activación sobre el sistema nervioso autónomo, ya que conlleva a reacciones sin un patrón específico.

En este marco, la escala de Ansiedad-Estado (A/E) puede utilizarse para calcular los niveles reales de intensidad de ansiedad provocada por fórmulas experimentales o como valoración de impulsividad Guevara et al.¹⁴. La ansiedad-estado concibe la ansiedad como un estado o condición emocional temporal que afecta al cuerpo humano, esta noción de ansiedad se distingue por sentimientos individuales y conscientes de tensión y aprendizaje, así como por una hiperactividad del sistema nervioso autónomo que puede variar con el tiempo y oscilar en intensidad.

En este marco, la ansiedad-estado se incrementa en respuesta a varios tipos de tensión y se abrevia como consecuencia de técnicas de relajación; califica los sentimientos relacionados con la tensión, el nerviosismo, la preocupación y el aprendizaje.

Debido a la idea de que la ansiedad es un estado emocional en transición, las personas han tendido a pasar por alto la relación entre la ansiedad y otros rasgos de personalidad al suponer que es más probable que esté influenciada por factores ambientales.

1.2.2. Ansiedad-rasgo

La ansiedad-rasgo, según Spielberger et al.¹⁵ se concibe como una tendencia estable que lleva a un aumento del estado de ansiedad como resultado de percibir situaciones como alarmantes. Como concepto psicológico, de acuerdo con las conductas relacionadas con la ansiedad, son destrezas que subsisten ocultas hasta que son desatadas por determinados estímulos ambientales; estas disposiciones conductuales aprendidas son subproductos de experiencias previas que predisponen a ver el mundo de una manera particular, así como a exhibir

tendencias de respuesta relacionadas con el objeto.

Contraria a la ansiedad-estado, un rasgo de ansiedad no se manifiesta directamente en el comportamiento y, en cambio, debe inferirse de la frecuencia con la que una persona experimenta acentuaciones en su estado de ansiedad. El término "ansiedad-rasgo" se refiere a la variedad de formas de ansiedad personales relativamente estables. En este sentido, las personas con altos niveles de estrés relacionado con la ansiedad observan una gama más amplia de situaciones como alarmantes y es más probable que experimenten estrés relacionado con la ansiedad con mayor frecuencia o intensidad.

1.3. Relación entre estrés laboral y ansiedad

La apreciación de un suceso como estresantes depende, fundamentalmente, de la naturaleza del acontecimiento, así como de las defensas psicológicas individuales, naturaleza del mismo y mecanismos de afrontamiento. El desequilibrio da como resultado un conflicto, ya sea externo, entre las demandas del mundo externo y el yo, o interno, entre los impulsos del yo y la conciencia.

Los trances con causas externas suelen ser aprietos interpersonales, pero los que tienen causas internas son conflictos intrapsíquicos o intrapersonales. Es posible que ambos confluyan, como en el caso de los empleados cuyo jefe superior es muy crítico y exigente y que, en consecuencia, experimentan un comportamiento impulsivo que es necesario controlar por temor a perder su trabajo. De hecho, los conflictos interpersonales y psicológicos están íntimamente coligados. Los seres humanos son criaturas sociales, por lo que sus conflictos principales suelen involucrar a otras personas.

2. Análisis de antecedentes investigativos

2.1. A Nivel Local

Zegarra¹⁶ formalizó una investigación titulada "Ansiedad y estrés laboral en los trabajadores de una entidad pública de salud de Arequipa, 2021". Estudio correlacional, cuantitativo, y se consideró una muestra de 117 trabajadores para la aplicación del inventario de ansiedad, rasgo-estado y el cuestionario de estrés laboral. El 47% de la muestra demostró altos niveles de ansiedad-riesgo; mientras que, el 42,7% de ansiedad-estado. Respecto al estrés, el 83,8% de la muestra no manifestó estrés. Se concluye que, existe una asociación entre ansiedad y estrés

laboral en los trabajadores públicos del sector salud.

Valdivia et al.¹⁷ presentó una pesquisa titulada “Estrés laboral y clima organizacional en los trabajadores de la microred de Tiabaya, Arequipa, 2020”. Investigación correlacional y de tipología descriptiva, donde se tuvo una muestra de 102 trabajadores para la aplicación del cuestionario EDCO e instrumento para medir el estrés laboral. Se obtuvo un valor $Rho = -0.527$, lo que demuestra que el estrés laboral se relaciona de forma moderada e inversa con el clima organizacional. Por lo tanto, el estrés laboral incide inversamente con el clima organizacional, por lo que, a menores niveles de estrés, mayores índices de clima.

Barreto et al.¹⁸ efectuaron un estudio denominado “Ansiedad y afrontamiento al estrés en conductores de transporte público de la ciudad de Arequipa, 2020”. Investigación cuantitativa, diseño no experimental, correlacional-descriptiva. Se aplicó el cuestionario STAI y la escala COPE a una muestra de 130 trabajadores conductores. El 62,3% de la muestra manifestó altos niveles de ansiedad, el 19,2% indicó niveles medios y el 18,5% nivel bajo. Respecto a niveles de afrontamiento ante el estrés, el 100% demostró altos niveles de afrontamiento. Se obtuvo un valor de $R = 0.236$, que demostró que la ansiedad se relaciona directamente con el afrontamiento, demostrando un nivel bajo de correlación. Se concluye que la ansiedad tiene una baja relación con los estilos de afrontamiento.

2.2. A Nivel Nacional

Delgado et al.¹⁹ adelantaron una investigación titulada “El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud”. Estudio no experimental, correlacional, transversal, de enfoque mixto. Muestra: 98 colaboradores. Se realizó un análisis de variables relacionadas con el ambiente laboral: estrés y desempeño. Resultados: Se topó un 98% de nivel medio y alto de estrés laboral y un 39,8% exhibió un desempeño laboral regular. Se concluye que concurre una asociación negativa y moderada entre estrés y desempeño laboral.

Huaman²⁰ llevó a cabo un estudio titulado “Estrés laboral y ansiedad en trabajadores del centro de salud San Fernando, Arequipa”. Investigación descriptiva-correlacional, corte transversal. Muestra: 10 trabajadores a los que se les aplicó el cuestionario de estrés laboral y la escala de ansiedad. El 60% manifestó niveles leves de ansiedad, el 30% ansiedad moderada-grave y solo el 10% no presentó ansiedad. Respecto a estrés, el 100% de la muestra manifestó bajos niveles de estrés. Se colige que la ansiedad no se relaciona con el estrés laboral de los trabajadores.

Novoa²¹ desarrolló una pesquisa denominada “Nivel de ansiedad y estrés laboral en trabajadores de vigilancia privada asociada a características laborales. Tacna, 2018”. Estudio

observacional y se empleó la encuesta como técnica de acopio de información. La muestra se constituyó de 260 vigilantes de seguridad, de los cuales, el 60% no presentó ansiedad, pero el 11,5% manifestó ansiedad moderada-grave y el 28,5% ansiedad leve. En cuanto al estrés psicológico, el 62,3% demostró nivel leve, el 19,2% nivel moderado y, finalmente, el 18,5% nivel severo. Sobre estrés fisiológico, el 61,2% presentó nivel leve, el 9,2% moderado y el 29,6% severo. Se identificó como principales estresores la falta de actividades sociales y recreativas a causa del trabajo, conflictos laborales.

Gamarra²² desplegó un estudio titulado “Niveles de estrés laboral y ansiedad en el personal administrativo del Hospital EsSalud III, Chimbote, 2021”. Pesquisa no experimental y de tipo descriptiva. Se consideraron 380 trabajadores del área administrativa para la aplicación de cuestionarios. Se observó que el 98,7% de la muestra tiene altos niveles de estrés laboral, donde el 98,7% destacó que esto se debe a la falta de apoyo institucional; mientras que, el 95,5% manifestó ansiedad, y el 65,5% de estos demostraron graves niveles de ansiedad somática. Se concluyó que los altos niveles de estrés laboral y ansiedad se asocian a diversos factores como condiciones laborales, emociones fuertes y exposición al contagio de alguna enfermedad en el centro de salud.

Rojas²³ formalizó un trabajo titulado “Ansiedad y estrés laboral en colaboradores bajo modalidad home office de una entidad financiera privada de Lima Norte, 2021”. Estudio correlacional y diseño no experimental. Se consideró una muestra de 107 trabajadores, a quienes se les aplicó escalas de ansiedad y estrés laboral. El 82,2% de la muestra manifestó ansiedad en nivel moderado; sin embargo, el 39,9% presentó bajos niveles de estrés, y solo el 35,5% de los participantes manifestó estrés laboral. Se concluyó que la ansiedad se relaciona, significativa y directamente, con el estrés laboral.

2.3. A Nivel Internacional

Mejía et al.²⁴ presentaron un estudio denominado “Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica”. Investigación de tipo observacional multicéntrico, se empleó una escala para medir el estrés de, 2608 trabajadores de países como Venezuela, Perú, Ecuador, Colombia, Honduras y Panamá. En general, los países presentaron niveles de estrés bajos e infrecuentes, a diferencia de Venezuela, donde se presentó mayor frecuencia de estrés laboral. Además, se pudo evidenciar que las mujeres son quienes presentan mayor asiduidad de estrés. En conclusión, el estrés laboral se asocia a condiciones sociodemográficas y de género.

Guerrero²⁵ exhibió una investigación denominada “Descripción de la ansiedad, estado-rasgo y estrés laboral en colaboradores de algunas instituciones de Salud en Boyacá”. Estudio de diseño no experimental, tipo descriptivo. Se consideraron 60 trabajadores de centros de salud para la aplicación del inventario IDARE. El 60% de la muestra manifestó un alto nivel de ansiedad-estado, y el 40% indicó un nivel medio de ansiedad-rasgo. En cuanto al estrés laboral, el 68% de la muestra manifestó algún tipo de estrés, con una presencia de 38% de estrés laboral.

Hernández²⁶ desplegó una pesquisa titulada “Estrés laboral y trastornos adictivos en empleados en trabajo desde casa: Una aproximación mediante el modelo JD-R”. El propósito se encaminó a analizar la relación entre el estrés laboral y los trastornos adictivos. Tamaño muestral 45 sujetos a los que se aplicó un cuestionario en línea sobre las particularidades del teletrabajo. Resultados: Concurren dos tipos de estrés, según el modelo JD-R, coligados positivamente con los trastornos adictivos. Se concluye que los trastornos adictivos encontrados fueron las compras, el uso de redes sociales y el tabaco.

Carballo et al.²⁷ efectuaron un estudio titulado “Manejo del estrés laboral en la planta de hospitalización de pacientes covid-19”, con el propósito de identificar los estresores en el contexto de su trabajo durante la pandemia. Metodológicamente: estudio transversal descriptivo. Muestra: 36 sujetos (90% de la población), del equipo sanitario encargado de los cuidados en la unidad de hospitalización para covid-19. Instrumentos utilizados: Escala de Estrés Percibido (EPP) y el Cuestionario de Ansiedad: Estado- Rasgo (STAI). Resultados: A mayores puntuaciones en ansiedad, estado y rasgo, mayores puntuaciones de estrés percibido relacionado con el trabajo. Se concluye que resulta prioritaria la formación y protección de los profesionales, así como la preparación del sistema de salud ante nuevas condiciones de pandemia.

Noroña et al.²⁸ formalizaron una investigación denominada “Estrés Laboral y Salud General en Trabajadores Administrativos del área Bancaria”, encaminada a estipular cómo el estrés laboral afecta la salud general del personal administrativo. Pesquisa no experimental, descriptiva, correlacional, transversal. Población: 60 trabajadores. Resultados: El personal expuesto al estrés exhibe 10 veces más posibilidad de menoscabo fisiológico. Conclusión: el estrés es el principal desencadenante de dificultades de salud y la tensión social y económica ocasionada por la pandemia, acrecentó su exposición.

En orientación a los diferentes estudios y a los resultados obtenidos por los investigadores citados, se tiene que los mismos son de relevancia para la presente investigación, por cuanto evidencian, por una parte, que concurre una situación de estrés en muchas empresas, lo cual afecta el bienestar integral de los trabajadores derivando en situaciones que afectan la salud de

los mismos tales como la ansiedad. Esto demanda de acciones orientadas a identificar condiciones laborales adversas para adelantar operaciones que permitan advertirlas y corregirlas.



CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1. Tipo y nivel de investigación

2.1.1. Tipo

De Campo.

2.1.2. Nivel

Correlacional y de corte transversal.

2.2. Técnicas e instrumentos

2.2.1. Técnica

Para la variable estrés laboral se usó como técnica, la entrevista, según lo planteado por Ñaupas et al.²⁹ se basa en una técnica directa, mediante diversos instrumentos se puede alcanzar la información de la muestra.

Se utilizó la técnica de encuesta para recopilar datos sobre dos variables relacionada con la investigación. Igualmente, se empleó como técnica, la entrevista, según lo trazado por Ñaupas et al.²⁹ se basa en una técnica directa, mediante diversos instrumentos se puede alcanzar la información de la muestra.

2.2.2. Instrumentos

Para recabar la información se aplicaron dos cuestionarios tipo encuesta, constituidos por una serie sistemática de preguntas asociadas a la hipótesis, variables e indicadores, cuyo fin fue compilar datos para probar las hipótesis de trabajo.

Para medir el estrés laboral se aplicó el Cuestionario de LA OIT/OMS³⁰ y para valorar la ansiedad se empleó el Inventario de Ansiedad Estado-Rasgo - Versión Rasgo (STAI-T) de Spielberger et al ¹⁵.

2.3. Cuadro de Coherencias

MATRIZ DE CONSISTENCIA (CUADRO DE COHERENCIAS)

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	OPERACIONALIZACIÓN				
			VARIABLE	INDICADORES	METODOLOGÍA		
<p>General</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la relación entre el estrés laboral y la ansiedad en trabajadores de la Empresa privada de venta al por menor de productos farmacéuticos y médicos, cosméticos y artículos de</p>	<p>General</p> <p>Establecer la relación entre el nivel de estrés laboral y el nivel de ansiedad en trabajadores de la Empresa privada de venta al por menor de productos farmacéuticos y médicos, Arequipa, 2022.</p>	<p>Es probable que, concorra una relación significativa entre el nivel de estrés laboral y la ansiedad en los trabajadores de la Empresa privada de venta al por menor de productos farmacéuticos y médicos en comercios especializados,</p>	<p>Estrés Laboral</p>	<p>Condiciones ambientales de Trabajo. Factores intrínsecos Liderazgo y dirección Gestión de Recursos Humanos Tecnología Cultura organizacional Clima Organizacional</p>	<p>Población: 74 trabajadores de la Empresa privada de venta al por menor de productos farmacéuticos y médicos en comercios especializados, ubicada en Arequipa</p>	<p>TÉCNICA: Encuesta Tipo de Investigación: De Campo Nivel de Investigación:</p>	<p>Instrumento Instrumento Cuestionario (Cuestionario de Estrés Laboral)</p>

<p>tocador en comercios especializados, Arequipa?</p>	<p>Específicos</p> <p>Determinar el nivel de Estrés Laboral en trabajadores de la Empresa privada de venta al por menor de productos farmacéuticos y médicos,</p>	<p>ubicada en Arequipa</p>			<p>Muestra: 74 trabajadores (Censal)</p> <p>1. Fórmula</p> <p>2. Resultado</p>	<p>Correlacional de corte transversal</p>	
---	--	----------------------------	--	--	--	---	--

	<p>Arequipa, 2022.</p> <p>Determinar el nivel de Ansiedad en trabajadores la Empresa privada de venta al por menor de productos farmacéuticos y médicos, Arequipa, 2022.</p>		<p>Ansiedad</p>	<p>Ansiedad-Estado Ansiedad-Rasgo</p>			<p>Cuestionario (Inventario de Ansiedad Estado)</p>
--	--	--	-----------------	---	--	--	---

2.4. Campo de verificación

2.4.1. Ubicación Especial

La pesquisa se formalizó en una Empresa privada de venta al por menor de productos farmacéuticos y médicos, ubicada en Arequipa.

2.4.2. Ubicación Temporal

Investigación coyuntural, se plasmó entre los meses de octubre a noviembre de 2022.

2.4.3. Unidades de estudio

2.4.3.1. Población de estudio

Quedó compuesta por 74 trabajadores de una Empresa privada de venta al por menor de productos farmacéuticos y médicos, ubicada en Arequipa.

2.4.4. Muestra

Por ser una población finita se consideró la totalidad de la misma para el estudio, por lo que se realizó un muestreo censal.

2.4.5. Criterios de Inclusión y Exclusión

Criterios de Inclusión

- Trabajadores activos la Empresa privada de venta al por menor de productos farmacéuticos y médicos, ubicada en Arequipa.
- Que manifestaron su voluntad de participar
- Que firmaron el consentimiento informado

Criterios de Exclusión

- Quienes se negaron a firmar el consentimiento informado.

- Padecimiento de ansiedad por otros factores.

2.5. Estrategia de recolección de datos

2.5.1. Organización. Procedimiento administrativo

Una vez otorgada la aprobación del estudio por parte de la universidad, se solicitó la autorización a la Empresa privada de ventas al por menor de productos farmacéuticos y médicos ubicada en Arequipa para llevar a cabo el estudio en su sede con los trabajadores. Una vez autorizada la investigadora explicó a la muestra el propósito del estudio, posteriormente aclaradas las dudas de los trabajadores, se les ofreció el consentimiento informado a los trabajadores que deseaba participar, y luego se les entregó la escala para medir el estrés laboral y la ansiedad, posteriormente se compilaron los datos.

2.6. Recursos

2.6.1. Humanos

- * Investigador
- * Personal de Asesores

2.6.2. Materiales

- * 148 fichas de recolección de datos. (2 cuestionarios para cada trabajador)
- * Un Computador personal
- * Una Impresora
- * Papel Bond, lapiceros, tijeras, plumones, resaltadores, corrector líquido.

2.6.3. Financieros

El estudio fue financiado en su totalidad por el investigador.

2.6.4. Institucionales

Instalaciones de la empresa y Biblioteca de la Universidad Católica de Santa María

Aspectos Bioéticos: El estudio se llevó a cabo con los individuos que manifestaron su voluntad de participar a través de la firma del consentimiento informado. Todo el proceso investigativo se apegó a las normas para estudios biomédicos en humanos, dictadas por el protocolo de Helsinki de la Asociación Médica Mundial³¹.

2.7. Validación del Instrumento

En cuanto al instrumento de valoración de estrés laboral, el mismo fue estandarizado por la OMS/OIT³⁰, se considera validado internacionalmente.

Estadística de Confiabilidad

Alfa de Cronbach	Elementos
0.97225	

: Respecto a la escala de ansiedad, la confiabilidad del STAI indica para el Alfa Cronbach y de confiabilidad interna de la dimensión ansiedad rasgo, se hallaron coeficientes entre 0.83 a 0.92 para la escala ansiedad estado, los coeficientes variaron entre 0.86 a 0.92, Noroña et al²⁸.

Estadística de Confiabilidad

Alfa de Cronbach	Elementos
0.8940	

2.8. Criterios para el manejo de resultados

A nivel de Sistematización

Se esgrimió una hoja de cálculo de Excel para compendiar la información en una plantilla de datos y luego trasladarla a una plantilla de datos del SPSS, para el análisis correspondiente.

A nivel de análisis de los datos

Los datos fueron organizados y subsiguientemente procesados con el programa estadístico SPSS versión 26. Se efectuó el análisis estadístico descriptivo mediante frecuencias y porcentajes de las variables, estrés laboral y ansiedad utilizando las escalas de calificación de los instrumentos aplicados. Posteriormente, se adelantó el análisis estadístico de asociación con la prueba Rho de Spearman para comprobar la correlación entre las variables estudiadas.

A nivel de conclusiones

Fueron expresadas para mantener conexión con los propósitos de la investigación.

A nivel de recomendaciones

Se transcribieron atendiendo a los resultados de la pesquisa. Además, considerando que sirvan de referentes a futuras investigaciones.

CAPÍTULO III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. RESULTADOS

Tabla 1. Distribución por frecuencia y porcentaje según la edad de los encuestados.

Edad	Frecuencia	Porcentaje
De 23 a 30	31	41.9
De 31 a 40	25	33.8
De 41 a 50	14	18.9
De 51 a 60	4	5.4
Total	74	100.0

En la tabla 1, se muestra la distribución por frecuencias y porcentajes de la edad de los encuestados, un 41.9% se ubica entre 23 y 30 años, un 33.8% entre 31 y 40 años, un 18.9% entre 41 y 50 años y un 5.4% entre 51 y 60 años.

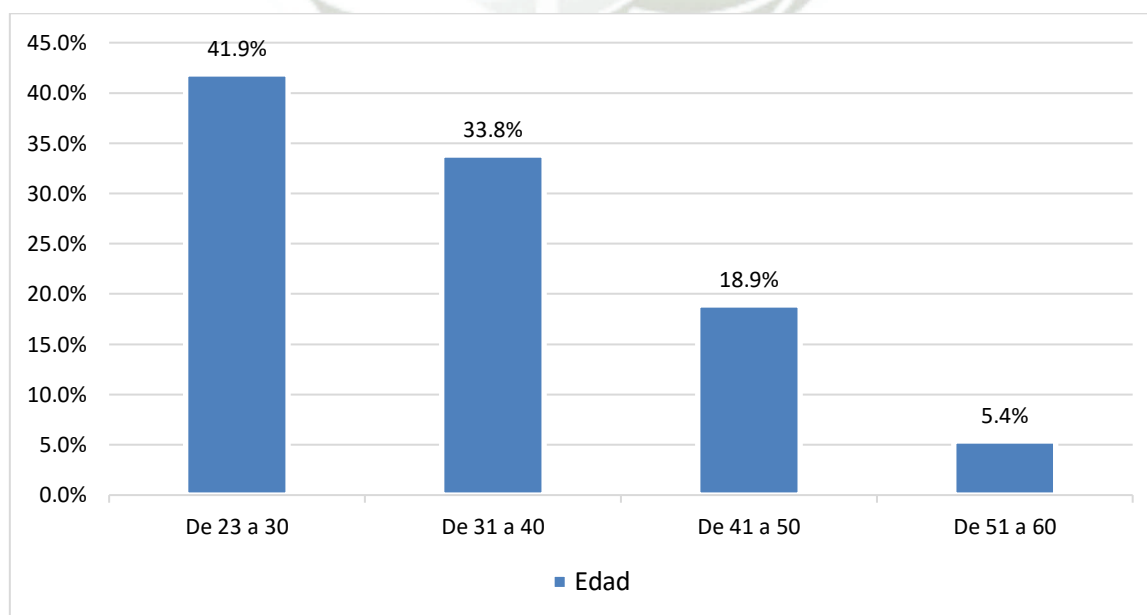


Figura 1. Distribución porcentual por edad de los encuestados.

En la figura 1, se muestra la distribución porcentual de la edad de los encuestados, el mayor porcentaje (41.9%) se ubica entre 23 y 30 años, seguido de un 33.8% entre 31 y 40 años, luego un 18.9% entre 41 y 50 años y en menor proporción un 5.4% entre 51 y 60 años.

Tabla 2. Distribución por frecuencia y porcentaje según el sexo de los encuestados.

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	32	43.2
Masculino	42	56.8
Total	74	100.0

En la tabla 2, se exhiben la distribución por frecuencias y porcentajes por sexo de los encuestados destacándose que el 56.8 % es masculino y el restante 43.2% es femenino.

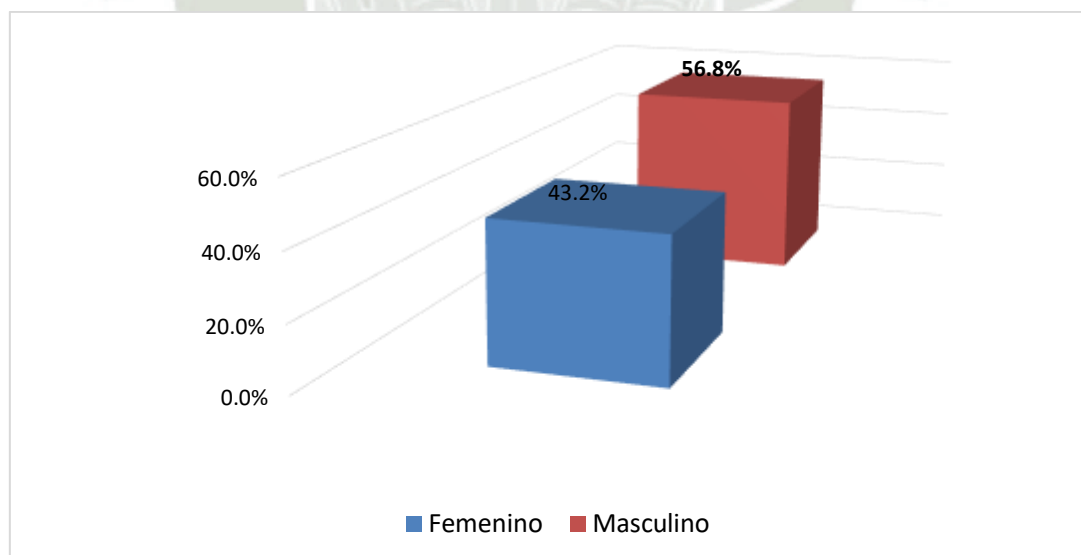


Figura 2. Distribución porcentual por sexo de los encuestados.

En figura 2, se exhiben la distribución porcentual por sexo de los encuestados, destacándose que el mayor porcentaje (56.8%) es masculino y el restante 43.2% es femenino.

Tabla 3. Distribución por frecuencia y porcentaje según el grado de instrucción de los encuestados.

Grado de instrucción	Frecuencia	Porcentaje
Secundaria Completa	2	2.7
Superior Técnica	5	6.8
Superior Universitaria	25	33.8
Posgrado	42	56.8
Total	74	100.0

En la Tabla 3, se puede apreciar la distribución por frecuencias y porcentajes respecto al nivel de instrucción de los encuestados. El 2.7% tiene la secundaria completa, el 6.8% tiene estudios del nivel superior técnica, el 33.8% superior universitaria y un 56.8% estudios de posgrado.

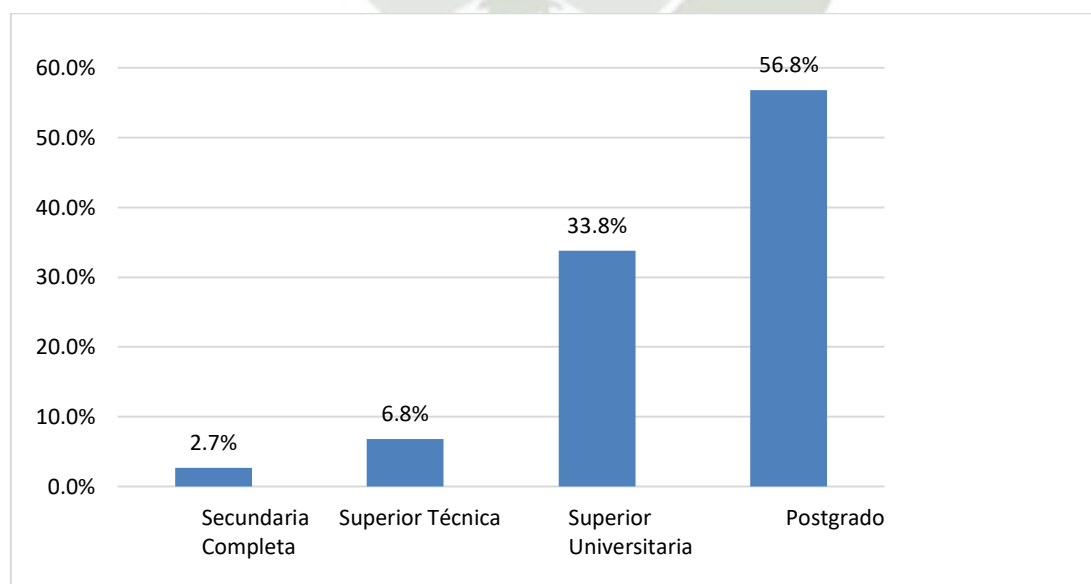


Figura 3. Distribución porcentual por Grado de instrucción de los encuestados.

En la figura 3, se puede apreciar la distribución porcentual respecto al nivel de instrucción de

los encuestados. El menor porcentaje (2.7%) tiene la secundaria completa, un 6.8% tiene estudios del nivel superior técnica, y los mayores porcentajes los ocupa el 33.8% con superior universitaria y el 56.8% estudios de posgrado.

Tabla 4. Distribución por frecuencia y porcentajes según el estado civil.

Estado Civil	Frecuencia	Porcentaje
Casado	16	21.6
Soltero	58	78.4
Total	74	100.0

En la tabla 4, se exhiben la distribución según frecuencias y porcentajes según el estado civil de los encuestados. Se puede evidenciar que el 21.6% de los trabajadores está casado y el 78.4% se mantiene soltero.

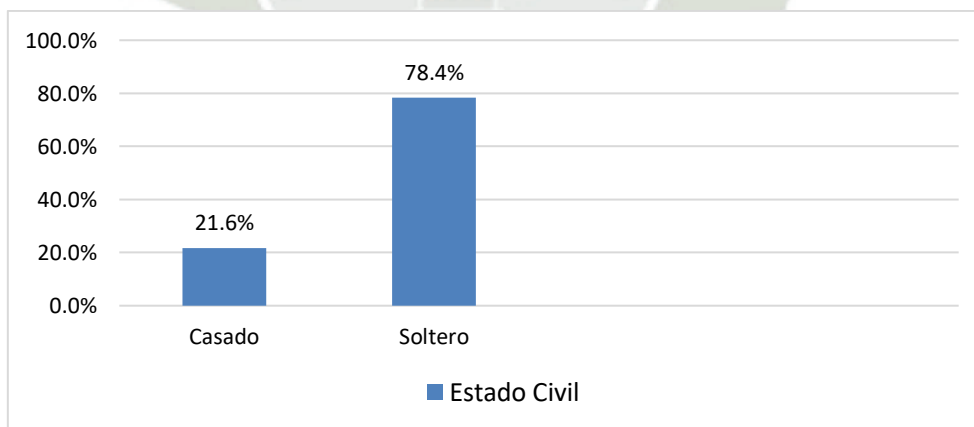


Figura 4. Distribución porcentual según estado el estado civil.

En la figura 4, se exhiben la distribución porcentual según el estado civil de los encuestados. Se puede evidenciar que el 21.6% de los trabajadores está casado y en mayor valor el 78.4% se mantiene soltero.

Tabla 5. Distribución por frecuencias y porcentajes según el Nivel de estrés Laboral.

Estrés Laboral	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	34	45.9
Intermedio	23	31.1
Alto	9	12.2
Muy Alto	8	10.8
Total	74	100.0

En la tabla 5, se presenta la distribución según la frecuencia y porcentaje del nivel de estrés laboral de los encuestados. Se puede observar que un 45.9%, de los trabajadores se ubican en un nivel bajo, un 31.1% en un nivel intermedio, mientras un 12.2% en el nivel alto de estrés y un 10.8% en un nivel muy alto.

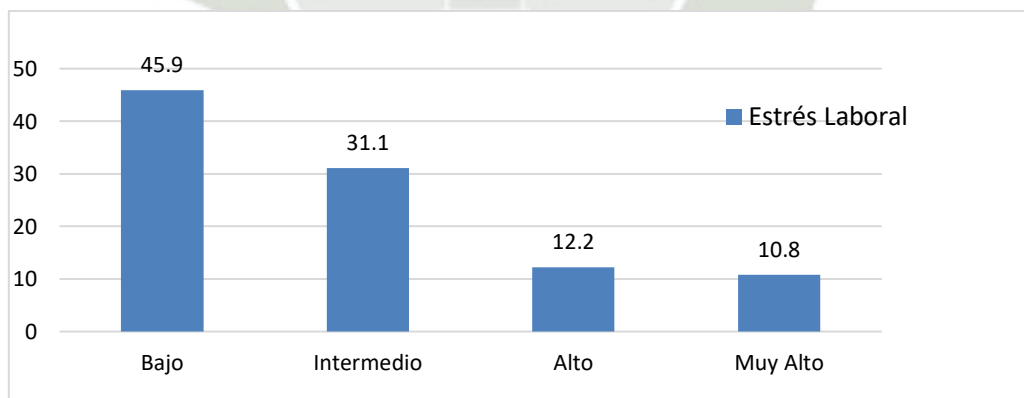


Figura 5. Distribución por porcentajes según el Nivel de estrés Laboral.

En figura 5, se presenta la distribución según los porcentajes del nivel de estrés laboral de los encuestados. El mayor porcentaje, 45.9%, se ubican en un nivel bajo, un 31.1% en un nivel intermedio, mientras un 12.2% en el nivel alto de estrés y un 10.8% en un nivel muy alto.

Tabla 6. Distribución por frecuencias y porcentajes según Nivel de Ansiedad Estado.

Ansiedad Estado	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	17	23.0
Moderado	23	31.1
Alto	34	45.9
Total	74	100.0

En la tabla 6, Se muestra la colocación según frecuencias y porcentajes según el Nivel de Ansiedad Estado. Un 23%, de los trabajadores, se ubica en un nivel bajo, un 31.1%, en moderado y el restante 45.9%, en alto.

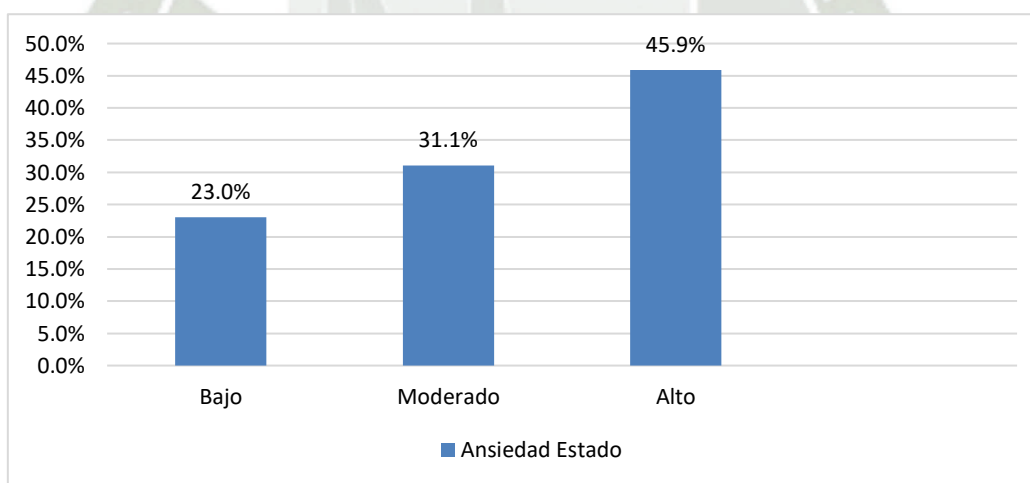


Figura 6. Distribución por porcentajes según Nivel de Ansiedad Estado.

En la figura 6, Se muestra la colocación según porcentajes según el Nivel de Ansiedad Estado. Un 23%, de los trabajadores, se ubica en un nivel bajo, un 31.1%, en moderado y el restante 45.9%, en alto.

Tabla 7. Distribución por frecuencias y porcentajes según Nivel de Ansiedad Rasgo.

Nivel de Ansiedad Rasgo	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	29	39.2
Moderado	17	23.0
Alto	28	37.8
Total	74	100.0

En la tabla 7, referida al Nivel de Ansiedad Rasgo, se muestra los resultados según la distribución por frecuencia y porcentaje. Observándose que un 39.2% de los trabajadores se ubica en bajo, un 23.0% en moderado y el restante 37.8% en alto.

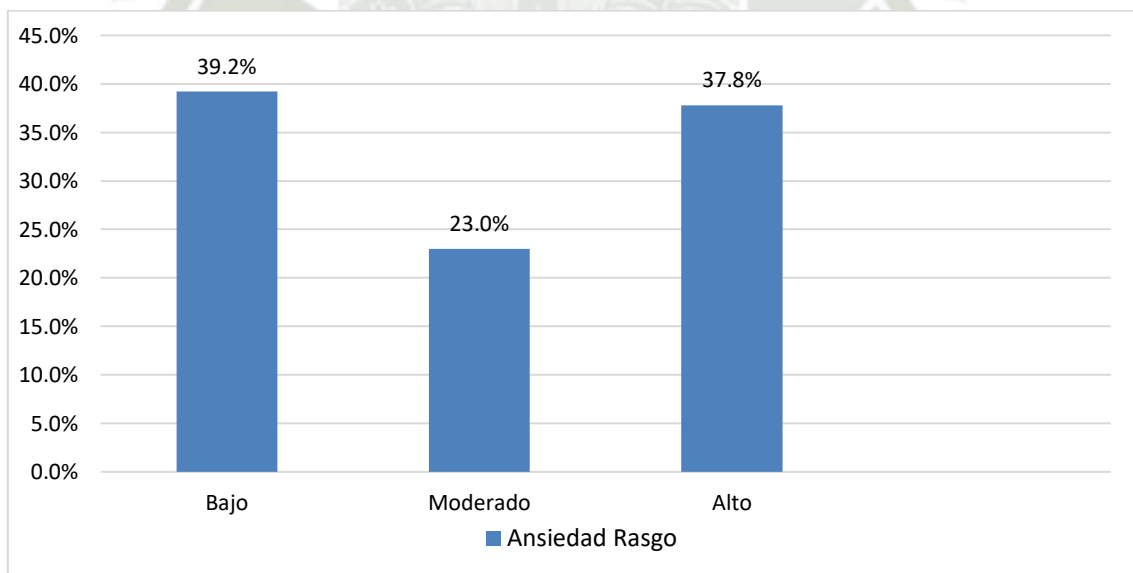


Figura 7. Distribución porcentual según el Nivel de Ansiedad Rasgo.

En la figura 7, referida al Nivel de Ansiedad Rasgo, se muestra los resultados según la distribución porcentual. Observándose que un 39.2% de los trabajadores se ubica en bajo, un 23.0% en moderado y el restante 37.8% en alto.

Tabla 8. Correlación entre el Nivel de estrés Laboral, Nivel de Ansiedad Estado y el Nivel de Ansiedad Rasgo.

Nivel de Correlación		Nivel de Estrés Laboral	Nivel de Ansiedad Estado	Nivel de Ansiedad Rasgo
	Correlación de Pearson	1	0.794**	0.792**
Nivel de estrés Laboral	Sig. (bilateral)		0.000	0.000
	N	74	74	74
Nivel de Ansiedad Estado	Correlación de Pearson	0.794**	1	0.847**
	Sig. (bilateral)	0.000		0.000
	N	74	74	74
Nivel de Ansiedad Rasgo	Correlación de Pearson	0.792**	0.847**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	0.000	
	N	74	74	74

En la tabla 8, se exhibe el nivel de correlación entre el nivel de estrés laboral, el nivel de ansiedad estado y el nivel de ansiedad rasgo. Se puede advertir que la correlación de Pearson entre el nivel de estrés laboral y el nivel de ansiedad estado es de 0.794 y la correlación de Pearson entre el nivel de estrés laboral y el nivel de ansiedad rasgo es de 0.792

3.2. DISCUSIÓN.

Al evaluar el nivel estrés laboral en trabajadores de la empresa privada de ventas al por menor de productos farmacéuticos y médicos en comercios especializados, Arequipa 2022. Se puede señalar que el 45.9%, de los trabajadores exhibe un bajo nivel de estrés laboral, un 31.1%, un nivel intermedio, un 12.2%, manifiestan un alto nivel de estrés y el 10.8% muestra nivel muy alto. Estos resultados se contraponen con Mendizabal-Estrella et al.³² quienes encontraron un nivel medio de estrés en el 96% y un nivel alto 3% en su investigación. Por otra parte, concuerdan con Novoa et al.²¹, Gamarra²² y Guerrero²⁵ quienes identificaron valores similares de estrés en su investigación. Al respecto, es importante destacar que el estrés tiene un efecto negativo en la salud de los empleados, y además perjudica a la organización en la que trabajan, por lo que resulta necesario identificar las fuentes probables de estrés para revertirla con acciones que propicien la disminución de estos elementos.

En cuanto al Nivel de Ansiedad Estado, un 23%, de los trabajadores se ubica en bajo, un 31.1%, en moderado y el restante 45.9% en alto. Los resultados guardan vinculación con Guerrero²⁵ quien revelo un alto nivel de ansiedad-estado en los sujetos de su investigación. Tal como lo señalan Cruz et al.¹³ la ansiedad-estado concibe la ansiedad como un estado o condición emocional temporal que afecta al cuerpo humano, esta noción de ansiedad se caracteriza por sentimientos subjetivos y conscientes de tensión y aprendizaje, así como por una hiperactividad del sistema nervioso autónomo que puede cambiar con el tiempo y fluctuar en intensidad.

En relación con el Nivel de Ansiedad Rasgo, un 39.2%, de los trabajadores se ubica en bajo, un 23.0%, en moderado y el restante 37.8%, en alto. Estos hallazgos son similares a los de Guerrero²⁵ el cual encontró en su investigación un nivel medio de ansiedad-rasgo. De acuerdo con Guevara¹⁴ la ansiedad-rasgo se concibe como una tendencia estable que lleva a un aumento del estado de ansiedad como resultado de percibir situaciones como alarmantes. Como concepto psicológico, respecto a la Correlación entre el Nivel de estrés Laboral y el Nivel de Ansiedad Estado se tiene una correlación de 0.792, y entre el nivel de estrés Laboral y el Nivel de Ansiedad Rasgos de 0.794, lo cual permite precisar que existe en ambos casos una asociación positiva alta. Esto se concuerda con la investigación de Rojas²³ quien indica que la ansiedad se relaciona, significativa y directamente, con el estrés laboral. En tal sentido, resulta necesario destacar que la percepción de un acontecimiento como estresantes depende, fundamentalmente, de la esencia del hecho, de los mecanismos psicológicos, de defensas individuales, entre otros. El desequilibrio da como resultado un conflicto, entre los requerimientos del mundo exterior y el yo impulsor de la conciencia.

CONCLUSIONES

1. Al analizar el nivel de estrés que presentan los trabajadores, se puede advertir que el mismo es predominantemente bajo e intermedio en la mayoría de los trabajadores. Asimismo, se demuestra que hay un grupo minoritario de trabajadores que manifiestan un alto nivel y muy alto de estrés.
2. El nivel de ansiedad estado que exhiben los trabajadores de la empresa se ubica mayoritariamente en un nivel moderado y alto. Igualmente, el nivel de ansiedad rasgo se sitúa en un rango moderado y alto en un grupo mayoritario de trabajadores.
3. En cuanto a la relación entre el nivel de estrés laboral y la ansiedad en trabajadores: Los resultados exteriorizan una correlación positiva, fuerte y significativa entre el nivel de estrés laboral y el nivel de ansiedad estado. De la misma forma, entre nivel de estrés laboral y el nivel de ansiedad rasgo, los resultados revelan una correlación positiva, fuerte y significativa. Por lo que se colige que existe relación significativa entre el nivel de estrés laboral y el nivel de ansiedad de los trabajadores de la Empresa privada de ventas al por menor de productos farmacéuticos y médicos en comercios especializados, Arequipa 2022.

RECOMENDACIONES

1. A la empresa y responsables gerenciales, se le sugiere mantener vigilancia de los factores condicionantes de estrés laboral y aplicar estrategias que disminuyan dichos factores.
2. A los responsables de RRHH, se les propone efectuar charlas informativas sobre el estrés laboral y la ansiedad, para que los trabajadores adquieran comprensión de estas condiciones que repercuten importantemente en la salud y en caso de algún indicio de que pueda estar ocurriendo, acudir de forma perentoria con los especialistas del área.
3. Se les exhorta a los responsables gerenciales que se realicen las evaluaciones ocupacionales periódicas incluyendo al área psicológica para la detección temprana, de estrés laboral y ansiedad.
4. A los interesados en continuar abordando esta temática y otras conexas, se les exhorta a seguir investigando para evidenciar aquellas situaciones que agobian a los trabajadores y de esta manera tener un horizonte más despejado de lo que sucede en el contexto laboral y que repercute en la sociedad en general.

BIBLIOGRAFÍA

1. OMS. Salud ocupacional: Estrés en el lugar de trabajo [Internet]. 19 de octubre. 2020. Available from: <https://www.who.int/news-room/questions-and-answers/item/occupational-health-stress-at-the-workplace>
2. OPS - OMS. Salud Mental [Internet]. 2022. Available from: <https://www.paho.org/es/temas/salud-mental>
3. Chiang M, Riquelme G. Relación entre Satisfacción Laboral, Estrés Laboral y sus Resultados en Trabajadores de una Institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción. *Cienc Trab.* 2018;20(63):178–86.
4. Bada Q. Octavio, Salas S. Rosa, Castillo S. Ericson, Arroyo R. Elizabeth. Estrés laboral y clima organizacional en docentes peruanos. *Medisur.* 2020;18(6):1138–44.
5. Patlán J. ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? *Rev Salud Uninorte* [Internet]. 2019;35(1):156–84. Available from: <https://www.redalyc.org/journal/817/81762945010/html/>
6. Suárez RJ, Campos LY, Villanueva J. Estrés laboral y su relación con las condiciones de trabajo. *RECSP.* 2020;3(1):104–19.
7. Rodríguez R, Doval Y, Pérez O,. Estrés Laboral, consideraciones sobre sus características y formas de afrontamiento. *Rev int psicol* [Internet]. 2002;3(1):1–19. Available from: <https://www.revistapsicologia.org/index.php/revista/article/view/13>
8. Pelit S, Özkan Ş, Yaman S. Effect of progressive muscle relaxation exercise on clinical stress and burnout in student nurse interns. *Perspect Psychiatr Care.* 2021;57(3).
9. Ramos V, Pantoja O, Tejera E, Gonzalez M. Estudio del estrés laboral y los mecanismos de afrontamiento en instituciones públicas ecuatorianas. *Rev Espac.* 2019;40(7):1–15.
10. Osipow S, Spokane A. A manual for the occupational stress inventory (Research Version). Odessa, FL: Recursos de evaluación psicológica.; 1987.
11. Yang T, Shen Y, Zhu M, Liu Y, Deng J, Chen Q. Effects of Co-Worker and Supervisor

- Support on Job Stress and Presenteeism in an Aging Workforce: A Structural Equation Modelling Approach. *Int J Environ Res Public Health*. 2016;13(1).
12. Hammer L, Truxillo D, Bodner J, Rineer A, Pytlovany A. Effects of a Workplace Intervention Targeting Psychosocial Risk Factors on Safety and Health Outcomes. *Biomed Res Int*. 2015;1–12.
 13. Cruz J, Herrera S. Personalidad y ansiedad, estado rasgo en enfermeras de un Hospital Nacional. *Investig y Casos En Salud*. 2018;3(3):145–54
 14. Guevara C, Rodas N, Varas R,. Relación entre autoconcepto y ansiedad, estado- rasgo en universitarios peruanos. *Rev Investig en Psicol*. 2019;22(9):251–64.
 15. Spielberger C, Gorsuch R, Lushene R. Manual STAI, Cuestionario de Ansiedad Estado Rasgo. Adaptación española [Internet]. Tea Ediciones. 1997. 7–16 p. Available from: <http://www.web.teaediciones.com/Ejemplos/STAI-Manual-Extracto.pdf>
 16. Zegarra Y. Ansiedad y estrés laboral en los trabajadores de una entidad pública de salud de Arequipa, 2021. Universidad César Vallejo; 2021.
 17. Valdivia E, Vásquez L. Estrés laboral y clima organizacional en los trabajadores de la microred de Tiabaya, Arequipa, 2020. Universidad César Vallejo; 2020.
 18. Barreto K, Paz D. Ansiedad y afrontamiento al estrés en conductores de transporte público de la ciudad de Arequipa. Universidad César Vallejo; 2021.
 19. Delgado S, Calvanapón F. El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud. *Rev Eugenio Espejo* [Internet]. 2020;14(2):11–8. Available from: <https://www.redalyc.org/journal/5728/572863748003/html/>
 20. Huamán A. Estrés laboral y ansiedad en trabajadores del centro de salud San Fernando, Arequipa. Universidad César Vallejo; 2021.
 21. Novoa P. Nivel de ansiedad y estrés laboral en trabajadores de vigilancia privada asociada a características laborales. Tacna, 2018. Universidad Privada de Tacna; 2019.
 22. Gamarra F. Niveles de estrés laboral y ansiedad en el personal administrativo del

- Hospital EsSalud III, Chimbote, 2021. Universidad César Vallejo; 2021.
23. Rojas A. Ansiedad y estrés laboral en colaboradores bajo modalidad home office de una entidad financiera privada de Lima Norte, 2021. Universidad César Vallejo; 2022.
 24. Mejía C, Chacón J, Enamorado O et al. Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. Rev la Asoc Española Espec en Med del Trab. 2019;28(3):176–235.
 25. Guerrero M. Descripción de la ansiedad, estado-rasgo y estrés laboral en colaboradores de algunas instituciones de Salud en Boyacá. Universidad Antonio Nariño; 2021.
 26. Hernández B. Estrés laboral y trastornos adictivos en empleados en trabajo desde casa: Una aproximación mediante el modelo JD-R. Universidad Autónoma del Estado de México. RECAI Rev Estud en Contaduría, Adm e Informática. 2021;10(29).
 27. Carballo, B. Sánchez M. Manejo del estrés laboral en la planta de hospitalización de pacientes covid-19. St Cruz La Palma. 2021;15(1):748.
 28. Noroña, D, Quilumba, V, Vega V. Estrés Laboral y Salud General en Trabajadores Administrativos del área Bancaria. Rev Sci. 2021;6(21):81–100
 29. Ñaupas H, Paitán M, Valdivia J, Palacios. HERD. Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis. 5ª Edición. Ediciones de la U. 2018.
 30. OIT-OMS. Cuestionario de Estrés laboral de la OIT/OMS [Internet]. 1986. Available from: <https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/2783/5/EVALUACIÓN ESTRÉS OIT.pdf>
 31. Asociación Médica Mundial. Declaración de Helsinki de la AMM – Principios éticos para las investigaciones médicas en seres humanos. 2017. p. 1–4.
 32. Mendizabal-Estrella G, Magallanes-Medina C. Niveles de estrés percibido en estudiantes universitarios de Lima Metropolitana. Rev Ecuatoriana Psicol [Internet]. 2022 Dec 13;5(13):166–77. Available from: <https://repsi.org/index.php/repsi/article/view/108>

ANEXOS



Anexo 1. Consentimiento Informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

PROPÓSITO DEL ESTUDIO: Establecer la relación existe el nivel estrés laboral y la ansiedad en trabajadores de la Empresa privada de venta al por menor de productos farmacéuticos y médicos en comercios especializados, Arequipa, 2022.

PROCEDIMIENTOS DEL ESTUDIO: Si usted acepta participar en el estudio, se compromete a responder un cuestionario para medir el Estrés Laboral y Ansiedad.

BENEFICIOS: Si usted acepta que su representado participe en la investigación, no recibirá ninguna remuneración, pero sí la satisfacción de que, con la información obtenida, se contribuirá en crear un clima de trabajo favorable.

RIESGOS: Ninguno

CONFIDENCIALIDAD: Solo la investigadora manejará la información suministrada. Yo,
.....

identificado con DNI N.º, domiciliado en

..... en el Distrito de Arequipa acepto participar de la investigación, titulada **Relación entre estrés laboral y ansiedad en trabajadores de la Empresa privada de venta al por menor de productos farmacéuticos y médicos en comercios especializados, Arequipa, 2022**, de forma voluntaria, consintiendo a las investigadoras acopiar y manipular la información ofrecida, conociendo sus objetivos, la confidencialidad del mismo y su propósito.

Firma

Arequipa, de del 202

Anexo 2. Descripción del instrumento Estrés Laboral OIT/OMS

Cuestionario de LA OIT/OMS ³⁰

Autor:

OIT/OMS -

Año: 1986.

Administración: Individual o Grupal.

Número de ítems: 25 enunciados

Tiempo de aplicación: Aproximadamente de 10 a 15 min.

Dimensiones: « Las condiciones ambientales de trabajo, Factores intrínsecos del puesto y temporales del mismo Estilos de liderazgo y dirección La gestión de recursos humanos Las nuevas tecnologías. Cultura organizacional Clima organizacional»

● Estructura

Para cada ítem se indicó la frecuencia con la cual la condición descrita es una fuente de estrés, según la escala: «nunca (1), raras veces (2), ocasionalmente (3), algunas veces (4), frecuentemente (5), generalmente (6) y siempre (7)». Las respuestas de cada ítem se agruparon de la siguiente forma:

- Condiciones ambientales de trabajo: ítems 8,19,23
- Factores intrínsecos: ítems 7,9,18,21
- Liderazgo y dirección: ítems 5,6,13,17
- Gestión de Recursos Humanos: ítems 3,15,22, 33

- Tecnología: ítems 4,14,25
- Cultura organizacional: ítems 2,12,16,24
- Clima organizacional: ítems 1,10,11,20



Anexo N° 3. Cuestionario de Estrés Laboral OIT/OMS

CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL								
INFORMACIÓN PERSONAL								
Sexo:				Edad:				
Estado civil:				Nivel de estudios:				
Cargo:				Sucursal:				
INSTRUCCIONES								
<p>El presente cuestionario sirve para medir el nivel de ESTRÉS LABORAL. Consta de veinticinco ítems relacionados con los estresores laborales. Para cada pregunta, marque con una "X" para indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés. De acuerdo a la escala que se presenta a continuación:</p>								
<p><i>1 si la condición NUNCA es fuente de estrés.</i></p> <p><i>2 si la condición RARAS VECES es fuente de estrés.</i></p> <p><i>3 si la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés.</i></p> <p><i>4 si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés.</i></p> <p><i>5 si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés.</i></p> <p><i>6 si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés.</i></p> <p><i>7 si la condición SIEMPRE es fuente de estrés.</i></p>								
No.	Preguntas	Frecuencia						
		Nunca	Raras veces	Ocasionalmente	Algunas veces	Frecuentemente	Generalmente	Siempre
		1	2	3	4	5	6	7
1	La gente no comprende la misión y metas de la organización.							
2	La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.							
3	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.							
4	El equipo tecnológico disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.							
5	Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.							
6	Mi supervisor no me respeta.							
7	No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.							

8	Mi equipo no respalda mis metas profesionales.								
9	Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.								
10	La estrategia de la organización no es bien comprendida.								
11	Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.								
12	Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.								
13	Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.								
14	No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.								
15	No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.								
16	La estructura formal tiene demasiado papeleo.								
17	Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.								
18	Mi equipo se encuentra desorganizado.								
19	Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.								
20	La organización carece de dirección y objetivo.								
21	Mi equipo me presiona demasiado.								
22	Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.								
23	Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.								
24	La cadena de mando no se respeta.								
25	No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.								

Escala de Nivel de Estrés Laboral

Ponderación

Bajo

0-44

Intermedio

45-89

Alto

90-134

Muy Alto

135-175

Anexo 4. Inventario de Ansiedad Estado-Rasgo

El Inventario de Ansiedad Estado-Rasgo - Versión Rasgo (STAI-T)

Autor: C.D. Spielberger, R. L. Gorsuch y R. E. Lushene Procedencia:
Consulting Psychologists Press, Palo Alto, California ¹⁵

Año: 1964

Versión peruana validada por: Altamirano y Rodríguez

Administración: Individual o Grupal.

Número de ítems: 40 enunciados

Tiempo de aplicación: Aproximadamente de 20 min.

Dimensiones: Ansiedad-Estado.

Ansiedad-Rango

Estructura

El STAI está compuesto por 20 ítems correspondientes, teniendo un puntaje de cero a tres en ambas dimensiones. «En ansiedad estado los enunciados 1, 2, 5, 8, 10, 11, 15, 16, 19 y 20 son invertidos. En ansiedad rasgo también es necesario invertir la puntuación asignada en los ítems 21, 26, 27, 30, 33, 36 y 39. Para los puntajes de interpretación las categorías correspondientes son Bajo, Moderado y Alto»

Así se midieron las dos dimensiones por ítem:

- Ansiedad-Estado (ítems 1-20),

- Ansiedad-Rasgo (ítems 20 – 40)

Anexo 5. Cuestionario de Ansiedad Estado-Rasgo (STAI)

Cuestionario de Ansiedad Estado-Rasgo (STAI)					
Autores: C.D. Spielberger, R. L. Gorsuch y R. E. Lushene Procedencia: Consulting Psychologists Press, Palo Alto, California Adaptación española: Sección de Estudios de TEA Ediciones, S.A., Madrid Adaptación peruana: Espíritu. Y.					
Información Personal					
Edad: _____					
Sexo: M _____ F _____					
Grado de Instrucción: _____					
Estado Civil: _____					
ANSIEDAD ESTADO					
A-E	A continuación, encontrará unas frases que se utilizan usualmente para describirse uno a sí mismo. Lea cada frase y marque la alternativa con la que se identifique UD. AHORA MISMO. No hay respuestas buenas ni malas. No emplee demasiado tiempo en cada frase y conteste señalando la respuesta que mejor describa su situación presente.				

1	Me siento calmado.				
2	Me siento seguro.				
3	Estoy tenso.				
4	Estoy contrariado.				
5	Me siento a gusto.				
6	Me siento alterado.				
7	Estoy preocupado actualmente por algún posible contratiempo.				
8	Me siento descansado.				
9	Me siento ansioso.				

10	Me siento cómodo.				
11	Me siento con confianza en mí mismo.				
12	Me siento nervioso.				
13	Estoy agitado.				
14	Me siento a punto de explotar.				
15	Me siento relajado.				
16	Me siento satisfecho.				
17	Estoy preocupado.				
18	Me siento muy preocupado y aturdido.				
19	Me siento alegre.				
20	Me siento bien.				

Escala de Nivel de Ansiedad Estado	Ponderación
Bajo	0-26
Moderado	27-53
Alto	54-80

Anexo 6. Escala de Ansiedad

ANSIEDAD RASGO					
A-R	A continuación, encontrará unas frases que se utilizan corrientemente para describirse uno a sí mismo. Lea cada frase y marque la alternativa con la que se identifique UD. AHORA MISMO. No hay respuestas buenas ni malas. No emplee demasiado tiempo en cada frase y conteste señalando la respuesta que mejor describa su situación presente.				
1	Me siento mal.				
2	Me canso rápidamente.				
3	Siento ganas de llorar.				
4	Quisiera ser tan feliz como otras personas parecen ser.				
5	Pierdo oportunidades por no poder decidirme.				
6	Me siento descansado.				
7	Soy una persona tranquila, serena y sosegada.				

8	Siento que las dificultades se me amontonan al punto de no poder superarlas.				
9	Me preocupo demasiado por cosas sin importancia.				
10	Soy feliz.				
11	Tomo las cosas muy a pecho.				
12	Me falta confianza en mí mismo.				
13	Me siento seguro.				
14	Trato de sacarle el cuerpo a las crisis y dificultades.				
15	Me siento melancólico.				
16	Me siento satisfecho.				

17	Algunas ideas poco importantes pasan por mi mente.				
18	Me afectan tanto los desengaños que no me los puedo quitar de la cabeza.				
19	Soy una persona estable.				
20	Cuando pienso en los asuntos que tengo entre manos me tenso y altero.				

Escala de Nivel de Ansiedad Rasgo

Ponderación

Bajo

0-26

Moderado

27-53

Alto

54-80

RELACIÓN ENTRE ESTRÉS LABORAL Y ANSIEDAD EN TRABAJADORES DE LA EMPRESA PRIVADA DE VENTA AL POR MENOR DE PRODUCTO FARMACÉUTICOS Y MÉDICOS, AREQUIPA, 2022

INFORME DE ORIGINALIDAD

19%

INDICE DE SIMILITUD

21%

FUENTES DE INTERNET

8%

PUBLICACIONES

10%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	4%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	4%
3	Submitted to Universidad Católica de Santa María Trabajo del estudiante	2%
4	Submitted to Universidad Catolica De Cuenca Trabajo del estudiante	1%
5	documents.mx Fuente de Internet	1%
6	recai.uaemex.mx Fuente de Internet	1%
7	repositorio.continental.edu.pe Fuente de Internet	1%

8	Fuente de Internet	1 %
9	repositorio.uan.edu.co Fuente de Internet	1 %
10	repositorio.upla.edu.pe Fuente de Internet	1 %
11	Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Peru Trabajo del estudiante	1 %
12	tesis.ucsm.edu.pe Fuente de Internet	1 %
13	repositorio.uisek.edu.ec Fuente de Internet	1 %
14	1library.co Fuente de Internet	1 %

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Apagado